

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN  
TAHUN 2017**

1. Nama : .....
2. NIM : .....
3. Program Studi : .....
4. Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan\*)
5. Alamat : .....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi.
- b. Saudara yang terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Program Studi untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibles* (2) *assurance* (3) *reliability* (4) *Responsiveness* (5) *empathy*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara mencontreng (✓) pada kolom yang tersedia
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
  - 1 = Sangat tidak setuju
  - 2 = tidak setuju
  - 3 = Cukup setuju
  - 4 = Setuju
  - 5 = Sangat setuju

**1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi					
2.	Program Studi menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.					
3.	Program Studi mempunyai perpustakaan yang memadai					
4.	Program Studi mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA, bahasa, komputer dan lain-lain)					
5.	Program Studi menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan					

**2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas					
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Dosen memberi bahan ajar ( <i>suplemen</i> ) untuk melengkapi materi yang diberikan di Program Studi					
4.	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif					
5.	Dosen selalu datang tepat waktu					
6.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)					
7.	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan					
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa					

**3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Program Studi menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					
2.	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat waktu					
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
4.	Program Studi menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu					
5.	Program Studi selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
6.	Program Studi menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.					

**4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Program Studi melalui dosen pembimbing akademik					
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

5. **Aspek *Empathy*** (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Program Studi selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Program Studi selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen pembimbing akademik					
3.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi					
4.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa					
5.	Program Studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

6. Respon atau saran terbuka mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Program Studi;

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Madiun, .....20 ....  
 Responden

( ..... )